43 - Découvrir les services sociaux

Objectifs : - Introduire quelques expressions de base concernant l’utilisation des services sociaux.   
- Informer les réfugiés sur les principaux services sociaux.   
- Donner aux réfugiés les moyens de commencer à communiquer avec les agents sociaux.

Situations de communication

* Comprendre les panneaux dans les locaux des services sociaux.
* Demander des renseignements simples sur les services sociaux.
* Comprendre des instructions simples.

Matériels

* Des photos représentant des personnes, des lieux et des panneaux liés aux services sociaux.
* Des cartes pour des jeux de rôle.

Activités linguistiques

Activité 1

Servez-vous des photos (voir les exemples – partie (a) ci-dessous) pour :

* présenter les instructions et panneaux relatifs aux services d’assistance et de soutien pouvant concerner les réfugiés (aide aux personnes âgées, aux enfants, aux femmes, etc.) et aidez-les à les comprendre ;
* vérifier qu’ils ont bien compris ces informations en leur demandant d’associer chaque mot à l’image correspondante.

Activité 2

* Donnez aux réfugiés une brochure sur un centre d’aide aux familles (par exemple) qui contient des informations sur les services proposés – et des illustrations, si possible.
* Vérifiez qu’ils ont compris les informations présentées à l’aide de questions simples : « *Quand le centre est-il ouvert ? » « Y a-t-il des interprètes sur place ? » ; « Est-ce que je peux y aller seul(e), ou faut-il être accompagné(e) ?*», etc.
* Constituez des binômes et demandez aux réfugiés d’échanger des informations extraites de la brochure.
* Invitez les réfugiés à présenter au reste du groupe des informations trouvées dans la brochure.

Activité 3

* Reprenez la brochure et posez d’autres questions comme : « *Savez-vous où se trouve cet endroit ? » ; « Y a-t-il un service comparable dans votre pays ? » ; « À qui parlent les gens dans ces centres ? »*, etc.
* Ensuite, demandez aux réfugiés comment ils gèreraient ce type d’interaction dans leur langue. Faites-leur écouter un dialogue du type :

A : *Excusez-moi, pourriez-vous m’aider, s’il vous plaît ?*

B : *Oui ?*

A : *Je cherche le centre d’aide aux familles. C’est à quel étage ?*

B : *C’est au deuxième.*

* Assurez-vous qu’ils comprennent bien le dialogue en insistant notamment sur des expressions telles que « *Excusez-moi, pourriez-vous m’aider, s’il vous plaît ? »*.

Activité 4

* Organisez des jeux de rôle axés à la fois sur les photos et les cartes de jeu. Les réfugiés travaillent en binômes. L’un d’eux tire une carte, l’autre, une image définissant le lieu de l’interaction. Invitez les apprenants à demander des informations et à répondre à ces demandes de façon appropriée.

Idées d’activités pour les apprenants qui ont un faible niveau de littératie

* Les réfugiés concernés peuvent recopier sur des cartes les mots qui reviennent le plus souvent lors des activités. Ensuite, demandez-leur de reconnaître ces mots sur les panneaux, dans les brochures, etc.
* Invitez-les à lire des panneaux et des informations ayant trait aux services sociaux.

Exemples de matériels

1. **Photos représentant des personnes, des lieux et des panneaux liés aux services sociaux.**

|  |  |
| --- | --- |
| Aide aux familles | Handicap |
| Aide aux enfants | Aide aux personnes âgées |

1. **Cartes pour des jeux de rôle**

|  |  |
| --- | --- |
| Je suis enceinte | Mon fils a besoin de soutien |